



**SONDAGE SUR LA SATISFACTION DE LA  
CLIENTÈLE DE L'AGENCE DES  
COOPÉRATIVES D'HABITATION EN 2011**

Le 6 septembre 2011

Préparé pour :

L'Agence des coopératives d'habitation

## **Table des matières**

SOMMAIRE.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.0 Méthodologie et contexte.....	1
1.1 Méthodologie .....	1
1.2 Profil des participants .....	2
2.0 Service de l'Agence .....	4
2.1 Communication la plus récente.....	4
2.2 Opinion concernant la communication la plus récente .....	4
2.3 Temps de réponse .....	6
2.4 Satisfaction à l'égard des services .....	10
3.0 Communications de l'Agence.....	12
3.1 Satisfaction à l'égard des communications de l'Agence .....	12
3.2 Transmission d'une rétroaction à l'Agence .....	13
3.3 Rapport sur les données des coopératives.....	15
3.4 Étude sur le fonds de réserve (Alberta, Ontario et Île-du-Prince-Édouard) .....	17
4.0 Différence entre les provinces .....	19
5.0 Respect par les coopératives des normes de service à la clientèle.....	20
5.1 Demandes de services .....	20
5.2 Normes relatives à la satisfaction .....	22
6.0 Conclusion et recommandations .....	24

## **Annexe**

Annexe A – Questionnaire sur la satisfaction de la clientèle en 2011

## SOMMAIRE

PRA a mené un sondage sur la satisfaction de la clientèle en 2011 auprès des 537 clients de l'Agence des coopératives d'habitation (l'Agence). Ce sondage a été effectué au moyen d'une méthodologie mixte (en ligne, par courriel et par télécopieur) et il a enregistré un taux de participation global de 54 %. Le taux de participation au sondage était de 54 % en 2008 et de 43 % en 2005.

## SERVICE DE L'AGENCE

La grande majorité des clients ont déclaré avoir communiqué avec l'Agence au cours des six derniers mois. En se fondant sur leur communication la plus récente, les clients ont tendance à être tout à fait d'accord sur le fait *d'avoir été servis dans la langue officielle de leur choix* (79 %) et que *le personnel était aimable* (75 %). Si l'on compare le pourcentage de clients qui, en 2011 et en 2008, étaient d'accord avec chaque énoncé concernant leur communication la plus récente avec l'Agence, nous constatons que l'Agence enregistre une légère amélioration dans tous les domaines, sauf *Nous avons été servis dans la langue de notre choix*, qui est resté stable avec un pourcentage de 92 %.

Comparé à 2008, l'Agence a progressé en ce qui concerne le délai entre la date à laquelle les coopératives *déposent leur Déclaration annuelle de renseignements et la date à laquelle elles reçoivent les rapports de l'Agence les concernant*, réduisant le temps d'attente déclaré d'environ une semaine. Cependant, l'Agence a enregistré une prolongation considérable du délai entre la date à laquelle les coopératives *envoient leur budget et la date à laquelle elles reçoivent son approbation*, laquelle a plus que doublé, passant d'environ deux semaines en 2008 à cinq semaines en 2011.

Concernant les autres communications, l'Agence dépasse les attentes de ses clients en ce qui concerne le délai pour obtenir *une réponse initiale à une question que vous avez posée à l'Agence en laissant un message dans un courrier vocal* et pour obtenir *une réponse initiale à un message que vous avez transmis à l'Agence par courriel*, ainsi qu'en ce qui concerne l'approbation d'une demande de *dépense utilisant la réserve de remplacement*.

## COMMUNICATION DE L'AGENCE

Les clients sont extrêmement satisfaits des *communications par courriel de l'Agence* (66 % se disent très satisfaits) mais moins des aspects liés à la communication en ligne, en particulier en ce qui a trait aux sites Web, notamment les *lignes directrices de programme sur le site Web public* (46 % se disent très satisfaits); *le bulletin électronique de l'Agence* (47 %); *le site Web des clients de l'Agence* (47 %); et *le site Web public de l'Agence* (48 %).

## RESPECT DES NORMES

Concernant la capacité de l'Agence à répondre à ses clients, en moyenne, elle respecte les normes dans tous les domaines, sauf concernant *l'approbation du budget de la coopérative*, où l'Agence s'écarte du délai réglementaire de presque une semaine complète (la norme est de 4 semaines alors que le délai de réponse moyen est de 4,8 semaines, selon les clients). À souligner, même si l'Agence respecte le délai réglementaire (en moyenne), entre 10 et 28 % des

clients ont reçu une réponse au-delà du délai réglementaire en ce qui concerne les services abordés dans le sondage.

L'Agence dépasse ses normes pour toutes les questions sur les normes relatives à la satisfaction. En fait, même en utilisant des critères plus stricts pour définir la satisfaction en ne retenant que ceux qui ont accordé une note de 4 ou de 5 sur 5 sur une échelle de 5 points, l'Agence dépasserait tout de même ses normes relatives à la satisfaction.

## **1.0 Méthodologie et contexte**

L'Agence des coopératives d'habitation (l'Agence) est un organisme non gouvernemental sans but lucratif créé pour offrir des services de gestion de programmes à la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) et d'autres clients du secteur public. En vertu d'une entente de service avec la SCHL, l'Agence administre des programmes fédéraux de coopératives d'habitation sur l'Île-du-Prince-Édouard, en Ontario, en Alberta et en Colombie-Britannique.

En 1996, la Fédération de l'habitation coopérative du Canada (FHCC) a proposé au ministre responsable de la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) la création d'une agence indépendante qui pourrait assumer la responsabilité de l'administration des programmes fédéraux de coopératives d'habitation. Cette proposition était une solution de rechange au transfert de ces programmes aux provinces. En mai 2005, la SCHL et l'Agence des coopératives d'habitation ont signé une entente de service et un an plus tard, l'Agence commençait à offrir ses services.

L'Agence s'est engagée à assurer des services axés sur la clientèle, à adopter une démarche basée sur le risque et à tirer profit de technologies de pointe dans le domaine de l'information. Il était logique d'adopter une stratégie axée sur la clientèle puisque les programmes fédéraux de coopératives étaient passés d'un contrôle direct par le gouvernement à une autoréglementation par le secteur des coopératives d'habitation. L'adhésion générale au modèle de l'Agence par les membres des coopératives d'habitation de la FHCC doit beaucoup à la promesse d'une amélioration des services. En effet, les membres de la FHCC ont adopté une résolution en 2004 demandant une évaluation de la satisfaction de la clientèle quant à la prestation de services de l'Agence. Qui plus est, l'entente de service entre l'Agence et la SCHL lui impose de réaliser régulièrement des sondages sur la satisfaction de la clientèle pour vérifier que son fonctionnement respecte la proposition de départ.

L'Agence a mené un sondage de référence sur la satisfaction de la clientèle en 2005 concernant le service de la SCHL auprès du même groupe de clients. Elle a ensuite réalisé un autre sondage, à l'automne 2008, pour pouvoir comparer la satisfaction de la clientèle à l'égard de sa prestation de services au cours de ses deux premières années de fonctionnement. Pour mesurer l'évolution de son service à la clientèle depuis 2008, l'Agence a demandé à ce qu'un sondage soit mené auprès de ses clients.

Le présent rapport concerne la mesure dans laquelle l'Agence satisfait à ses normes de service à la clientèle et les domaines où elle a enregistré une amélioration (ou une dégradation) du service à la clientèle.

## 1.1 Méthodologie

En consultation avec l'Agence, PRA a revisité le questionnaire sur la satisfaction de la clientèle qui avait été mené en 2008, mettant à jour les questions pour qu'elles soient compréhensibles par tous les groupes de clients et en supprimant certaines qui ne présentaient plus d'intérêt pour l'Agence. La version définitive du questionnaire figure à l'annexe A.

Pour réaliser le sondage, l'Agence a confié à PRA la base de données de ses 537 clients.

Le sondage a été mené selon trois modes de communication : courriel, télécopieur ou courrier postal.

- ▶ La grande majorité des clients ont été contactés par courriel (n = 508). Pour effectuer le sondage en ligne, PRA a programmé le questionnaire sur Internet et envoyé un lien aux clients le 20 juin 2011. Des courriels de rappel leur ont été envoyés les 4 et 11 juillet.
- ▶ Vingt-et-un clients ont demandé à recevoir le sondage par courrier ordinaire. PRA leur a donc envoyé une copie du questionnaire par courrier le 16 juin 2011, accompagnée d'une enveloppe-réponse pré-payée.
- ▶ Sept clients ont demandé à recevoir le sondage par télécopieur. PRA leur a donc télécopié le questionnaire le 20 juin 2011.

Après le 11 juillet 2011, PRA a fait un suivi par téléphone auprès des clients qui n'avaient pas encore répondu au sondage (reçu par courriel, par télécopieur ou par courrier postal), les invitant à le compléter. Au moment de ces rappels de suivi, le taux de participation était d'environ 48 %. Le taux de participation final est de 54 %.<sup>1</sup>

Le tableau 1 résume la méthodologie employée pour réaliser cette étude en 2011.

<b>Tableau 1 : Récapitulatif de la méthodologie</b>	
Période du sondage	Du 16 juin au 18 juillet 2011
Taille de l'échantillon	537
Nombre de sondages remplis	291
Taux de participation	54,2 %

## 1.2 Profil des participants

Le tableau 2 indique le profil des clients qui ont participé au sondage en 2011 :

- ▶ La coopérative type comporte environ 67 unités, allant de 1 à 380 unités. Environ 3 sur 4 compte 40 unités ou plus.
- ▶ La représentation par province comparativement à l'échantillon global (d'après l'adresse postale de la personne-ressource de la coopérative) est comme suit.

<sup>1</sup> Il était de 54 % en 2008 et de 43 % en 2005.

- 62 % des participants déclarent que leur coopérative se trouve en Ontario contre 52 % de l'échantillon global.
  - 29 % sont de Colombie-Britannique, contre 35 % de l'échantillon.
  - 9 % des participants sont situés en Alberta, contre 11 % de l'échantillon domiciliés en Alberta.
  - Moins de 1 % (n = 1) sont de l'Île-du-Prince-Édouard, contre environ 2 % de l'échantillon global.
- ▶ La grande majorité de ceux qui ont répondu au sondage sont la principale personne-ressource pour l'Agence (91 %) et occupent le poste de membre du personnel ou gestionnaire immobilier (80 %) ou de membre du conseil d'administration, notamment président, président sortant ou trésorier (21 %).
  - ▶ Les clients reçoivent des financements en vertu de différentes ententes, essentiellement l'article 95 (68 %), le PFCH (22 %) et, dans une moindre mesure, l'article 27 (13 %). Peu déclarent recevoir des financements au titre du Programme de logement pour Autochtones en milieu urbain (<1 %).

<b>Tableau 2 : Profil des clients</b>		
	<b>2011 (n = 291)</b>	<b>Répartition réelle dans le portefeuille</b>
<b>Unités d'habitation dans la coopérative</b>		
Moyenne	67 unités	61 unités
Médiane	60 unités	52 unités
Minimum	1 unité*	5 unités
Maximum	380 unités	380 unités
<b>Province</b>		
Alberta	9 %	11 %
Colombie-Britannique	29 %	35 %
Ontario	62 %	52 %
Île-du-Prince-Édouard	<1 %	2 %
<b>Principale personne-ressource pour l'Agence</b>		
Oui	91 %	S. O.
Non/Je ne suis pas certain	9 %	S. O.
<b>Poste dans la coopérative</b>		
Membre du personnel ou gestionnaire immobilier	80 %	82 %
Membre du conseil d'administration (notamment président, président sortant ou trésorier)	21 %	7 %
Comptable	1 %	12 %
Autre	1 %	1 %
<b>Programme de financement dans le cadre duquel la coopérative est exploitée</b>		
Article 95 (anciennement 56.1)	68 %	65 %
PFCH (programme PHI - Prêt hypothécaire indexé)	22 %	25 %
Article 27 (anciennement 15.1) ou article 61 (anciennement 34.18)	13 %	12 %
Programme de logement pour Autochtones en milieu urbain (pré 1986 ou post 1985)	<1 %	2 %
* Soulignons que l'Agence n'a jamais compté de coopérative ayant moins de 5 unités. C'est une précision du représentant de la coopérative qui était indiquée sur le sondage. Note : Les répondants pouvaient sélectionner plus d'un poste qu'ils occupaient dans la coopérative. Par conséquent, les réponses à cette question totaliseront plus de 100 %.		

## 2.0 Service de l'Agence

Dans cette section, nous explorons les perceptions des clients quant à leur communication la plus récente avec l'Agence.

### 2.1 Communication la plus récente

Les clients ont communiqué assez récemment avec l'Agence, puisque plus de 9 sur 10 affirment avoir contacté l'Agence au cours des six derniers mois. En fait, aucun client n'a déclaré avoir communiqué avec l'Agence il y a plus d'un an. Ces résultats sont très similaires à ceux de 2008.

Les participants ont communiqué avec l'Agence pour de nombreuses raisons. La raison la plus courante était l'examen de la Déclaration annuelle de renseignements et des états financiers annuels (24 %). Parmi les autres raisons les plus courantes, citons la demande d'approbation du plan ou des dépenses des fonds de la réserve de remplacement (16 %), l'inspection par l'Agence de la propriété de la coopérative (16 %) ou les rapports annuels de l'Agence à la coopérative (13 %). Une fois encore, ces résultats sont très similaires à ceux de 2008.

<b>Tableau 3 : Communication avec l'Agence</b>		
<i>Quand avez-vous communiqué avec l'Agence pour la dernière fois? Quelle était la principale raison de cette communication?</i>		
	<b>2011 % (n = 291)</b>	<b>2008 % (n ~ 280)</b>
<b>Communication la plus récente</b>		
Au cours des six derniers mois	94 %	92 %
Il y a plus de six mois et moins d'un an	7 %	6 %
Il y a plus d'un an	-	1 %
Je ne suis pas certain	-	1 %
<b>Raison de la communication la plus récente</b>		
Examen de la Déclaration annuelle de renseignements et des états financiers annuels	24 %	19 %
Demande d'approbation du plan ou des dépenses des fonds de la réserve de remplacement	16 %	23 %
Inspection par l'Agence de la propriété de la coopérative	16 %	13 %
Rapports annuels de l'Agence à la coopérative	13 %	14 %
Approbation du budget annuel	8 %	-
Administration de sauvetage financier	7 %	4 %
Réponse à des questions	4 %	-
Demandes/problèmes d'ordre financier	3 %	-
Obtention de renseignements/d'explications	2 %	-
États financiers en langage simple	1 %	-
Demande de plan de sauvetage ou d'approbation du prêt additionnel	-	4 %
Question sur le calcul des subventions ou droits d'occupation proportionnés au revenu	-	3 %
Examen de l'aide fédérale après la 15e année (coopératives du PHI)	-	1 %
Préoccupation ou plainte	-	3 %
Autre	7 %	18 %
Note : Le total des pourcentages aux questions peut ne pas correspondre à 100 % du fait de l'arrondissement.		

## 2.2 Opinion concernant la communication la plus récente

D'après les notes attribuées par les clients à leur communication la plus récente avec l'Agence (comme l'indique le diagramme n° 1), nous constatons ce qui suit :

- ▶ Les clients ont plus tendance à être tout à fait d'accord sur le fait *d'avoir été servis dans la langue officielle de leur choix* (79 %) et que *le personnel était aimable* (75 %).<sup>2</sup>
- ▶ Les clients ont moins tendance à être tout à fait d'accord avec deux énoncés : *Le personnel de l'Agence a fourni des efforts supplémentaires pour s'assurer que nous allions être bien servis* (53 %) et *Nous savions clairement quoi faire en cas de problème* (56 %). Bien que les clients aient moins tendance à être d'accord avec ces énoncés, plus de la moitié reste tout à fait d'accord et environ 3 sur 4 se disent d'accord (une note de 4 ou 5 sur 5).

### Accord concernant la plus récente communication (n=291)

Reportez-vous au service que votre coopérative a reçu au cours de sa plus récente communication avec l'Agence. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec les énoncés suivants sur une échelle de 1 à 5 dans laquelle 1 signifie « pas du tout d'accord » et 5, « tout à fait d'accord ».

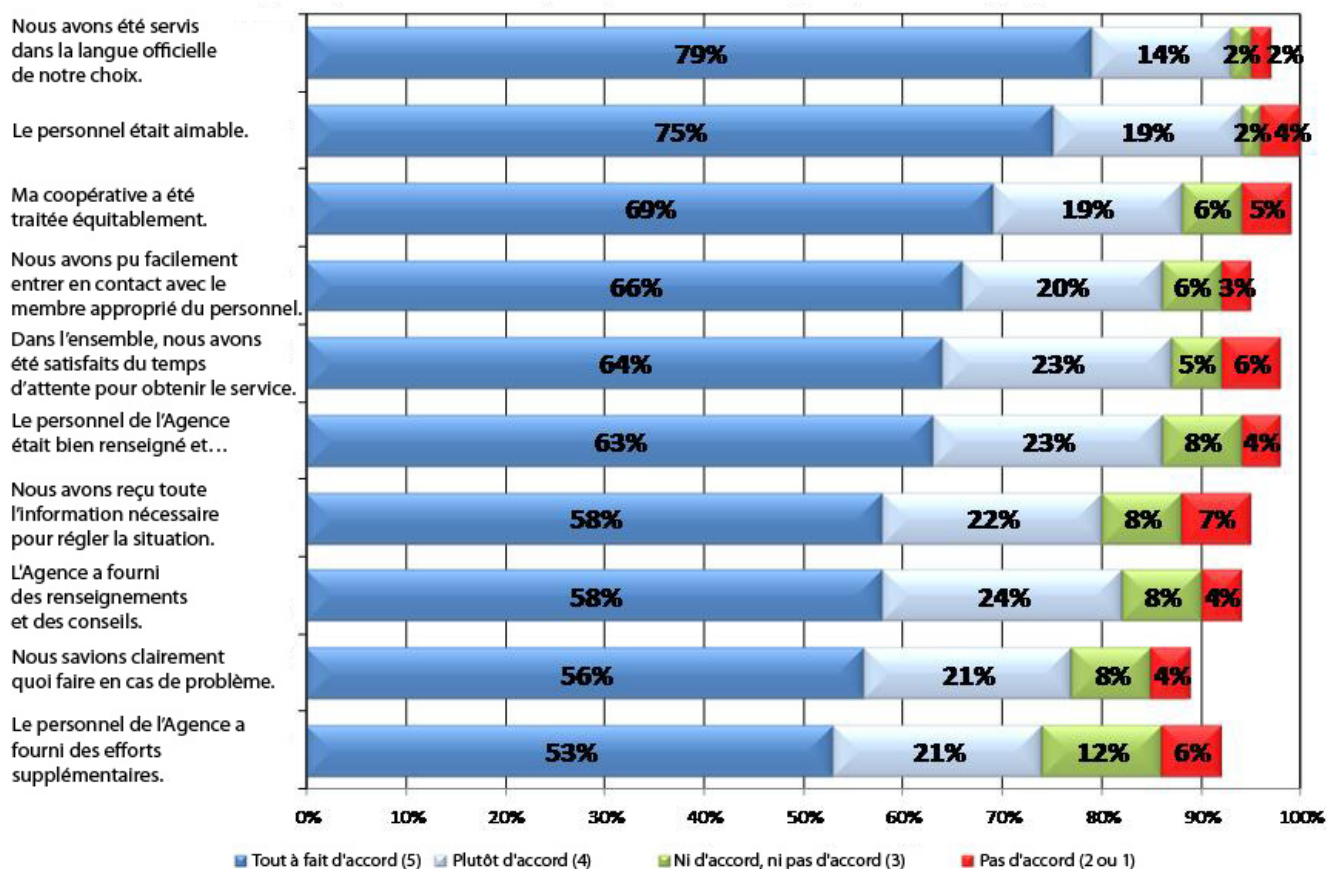


Diagramme n° 1<sup>3</sup>

<sup>2</sup> Parmi les 7 coopératives (2 %) qui ont affirmé ne pas être d'accord sur le fait *d'avoir été servis dans la langue officielle de leur choix*, d'après les dossiers de l'Agence, 1 coopérative aurait préféré que la correspondance soit dans les deux langues et les 6 autres auraient préféré l'anglais. Parmi les 4 coopératives dont la langue de correspondance préférée est le français, 3 se disent tout à fait d'accord quand au fait *d'avoir été servis dans leur langue officielle*, tandis que la quatrième a opté pour la réponse « sans objet ».

Si nous comparons le pourcentage de clients qui étaient d'accord (une note de 4 ou 5 sur 5) avec chaque énoncé en 2011 par rapport à 2008, nous constatons que l'Agence a légèrement progressé dans tous les domaines, sauf *Nous avons été servis dans la langue de notre choix*, qui est resté stable avec 92 %.<sup>4</sup> Voici les énoncés pour lesquels l'Agence a enregistré la plus grande amélioration du pourcentage de clients étant d'accord :

- ▶ *Ma coopérative a été traitée équitablement*, plus 8 points de pourcentage par rapport à 2008 (de 79 % à 87 %)
- ▶ *L'Agence a fourni des renseignements et des conseils qui nous ont aidés à gérer notre coopérative*, plus 7 points de pourcentage par rapport à 2008 (de 75 % à 82 %)
- ▶ *Nous savions clairement quoi faire en cas de problème*, plus 7 points de pourcentage par rapport à 2008 (de 70 % à 77 %)

**Tableau 4 : Accord concernant la plus récente communication**

Reportez-vous au service que votre coopérative a reçu au cours de sa plus récente communication avec l'Agence. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec les énoncés suivants sur une échelle de 1 à 5 dans laquelle 1 signifie « pas du tout d'accord » et 5, « tout à fait d'accord ».

	D'accord (note de 4 ou 5 sur 5)	
	2011 % (n = 291)	2008 % (n ~ 280)
Le personnel était aimable.	94 %	92 %
Nous avons été servis dans la langue officielle de notre choix.	92 %	92 %
Ma coopérative a été traitée équitablement.	87 %	79 %
Le personnel de l'Agence était bien renseigné et compétent.	86 %	84 %
Nous avons pu facilement entrer en contact avec le membre approprié du personnel de l'Agence.	86 %	85 %
Dans l'ensemble, nous avons été satisfaits du temps nécessaire pour obtenir le service.	86 %	82 %
L'Agence a fourni des renseignements et des conseils qui nous ont aidés à gérer notre coopérative.	82 %	75 %
On nous a communiqué tout ce qu'il y avait à savoir pour régler la situation.	79 %	78 %
Nous savions clairement quoi faire en cas de problème.	77 %	70 %
Le personnel de l'Agence a fourni des efforts supplémentaires pour s'assurer que nous allions être bien servis.	74 %	71 %

### 2.3 Temps de réponse

Dans la plupart des cas, l'Agence parvient à satisfaire les attentes des clients quant au temps d'attente nécessaire avant d'obtenir une réponse de sa part. Les résultats du tableau 5 montrent ce qui suit :

- ▶ Les clients pensent que l'attente la plus courte devrait être le délai entre la *date de transmission à l'Agence d'une préoccupation ou d'une plainte et la date de réponse*. En moyenne, les clients pensent qu'ils devraient attendre moins d'une semaine (autour de 5 jours). L'Agence satisfait cette attente puisqu'elle répond dans un peu plus de 5 jours en moyenne.
- ▶ L'Agence satisfait les attentes des clients concernant le délai *entre la date de dépôt de la Déclaration annuelle de renseignements et la date de réception des rapports de l'Agence*

<sup>3</sup> Les clients qui ont répondu « sans objet » à chaque question ont été pris en compte dans le calcul des pourcentages indiqués dans le diagramme n° 1, mais n'apparaissent pas dans le diagramme n° 1.

<sup>4</sup> Bien que les pourcentages du diagramme n° 1 semblent totaliser 93 %, le pourcentage réel de clients ayant accordé une note de 4 ou 5 sur 5 est 92 %. Cette différence est imputable à l'arrondissement.

concernant leur coopérative et le délai entre la date d'envoi de leur budget et la date de réception de son approbation. Dans les deux cas, les attentes des clients et les délais déclarés avant d'obtenir une réponse correspondent.

- ▶ L'Agence semble dépasser les attentes des clients concernant le délai entre la date d'envoi du plan de réserve de remplacement des immobilisations et la date de réception de son approbation. En effet, les clients s'attendent à ce que cette procédure prenne environ quatre semaines et demie, or, l'Agence répond généralement dans un peu moins de trois semaines.
- ▶ Le seul domaine où l'Agence est loin de satisfaire les attentes de ses clients est le délai entre la date d'inspection de la propriété et la date de réception du rapport d'inspection de l'Agence. Les clients aimeraient que la réponse prenne à peine plus de quatre semaines, alors que l'Agence semble répondre dans un délai d'environ quatre semaines et demie.

**Tableau 5 : Temps de réponse acceptables en moyenne et temps de réponse réels (en semaines)**

Pour chacun des délais suivants, veuillez indiquer le temps de réponse que votre coopérative considère comme acceptable. Veuillez sélectionner « sans objet » le cas échéant.

Veuillez indiquer combien de temps chacun des délais suivants a duré lors de la plus récente occasion. Veuillez sélectionner « sans objet » le cas échéant.

Durée d'attente entre...	Temps de réponse en moyenne (en semaines)	
	Acceptable	Réel
La date à laquelle vous avez informé l'Agence de votre préoccupation ou de votre plainte et la date à laquelle vous avez reçu une réponse.	0.7	0.8
La date à laquelle vous avez déposé la Déclaration annuelle de renseignements et la date à laquelle vous avez reçu les rapports de l'Agence sur la coopérative.	3.8	3.8
La date à laquelle vous avez inspecté la propriété et la date à laquelle vous avez reçu le rapport d'inspection de l'Agence.	4.2	4.5
La date à laquelle vous avez envoyé le plan de réserve de remplacement des immobilisations et la date à laquelle vous avez reçu son approbation.	4.4	2.7
La date à laquelle vous avez envoyé le budget et la date à laquelle vous avez reçu son approbation.	4.8	4.8

Comparativement à 2008, en ce qui concerne les temps de réponse, l'Agence semble avoir progressé dans certains domaines mais présente des carences dans d'autres.

- ▶ L'Agence a progressé concernant le délai entre la date de dépôt de la Déclaration annuelle de renseignements et la date de réception des rapports de l'Agence concernant la coopérative, réduisant le temps d'attente d'environ une semaine.
- ▶ L'Agence a enregistré une prolongation considérable du délai entre la date à laquelle les coopératives envoient leur budget et la date à laquelle elles reçoivent son approbation, laquelle a plus que doublé, passant d'environ deux semaines en 2008 à cinq semaines en 2011.
- ▶ L'Agence a également enregistré une légère augmentation du délai entre la date d'inspection de la propriété et la date de réception du rapport d'inspection de l'Agence et entre la date d'envoi du plan de réserve de remplacement des immobilisations et la date de réception de son approbation.



<b>Tableau 6 : Comparaison des temps de réponse réels (en semaines)</b>		
<i>Pour chacun des délais suivants, veuillez indiquer le temps de réponse que votre coopérative considère comme acceptable. Veuillez sélectionner « sans objet » le cas échéant.</i>		
<i>Veuillez indiquer combien de temps chacun des délais suivants a duré lors de la plus récente occasion. Veuillez sélectionner « sans objet » le cas échéant.</i>		
Durée d'attente entre...	Temps de réponse réel en moyenne (en semaines)	
	2011	2008
La date à laquelle vous avez informé l'Agence de votre préoccupation ou de votre plainte et la date à laquelle vous avez reçu une réponse.	0.8	1.0
La date à laquelle vous avez déposé la Déclaration annuelle de renseignements et la date à laquelle vous avez reçu les rapports de l'Agence sur la coopérative.	3.8	4.5
La date à laquelle vous avez inspecté la propriété et la date à laquelle vous avez reçu le rapport d'inspection de l'Agence.	4.5	3.8
La date à laquelle vous avez envoyé le plan de réserve de remplacement des immobilisations et la date à laquelle vous avez reçu son approbation.	2.7	2.2
La date à laquelle vous avez envoyé le budget et la date à laquelle vous avez reçu son approbation.	4.8	2.3

Concernant trois autres types de communications, l'Agence dépasse les attentes des clients :

- ▶ En moyenne, les clients pensent qu'il est acceptable d'attendre environ une journée et demie *pour une réponse initiale à une question posée à l'Agence en laissant un message dans un courrier vocal et pour une réponse initiale à un message transmis à l'Agence par courriel*. En moyenne, l'Agence communique avec les clients dans un délai d'un peu plus d'un jour.
- ▶ Les clients s'attendent à patienter près de cinq jours entre la *date d'une demande d'approbation de dépense utilisant la réserve de remplacement et la date de réception de l'approbation*. De manière générale, l'Agence répond dans un délai de trois jours et demi.

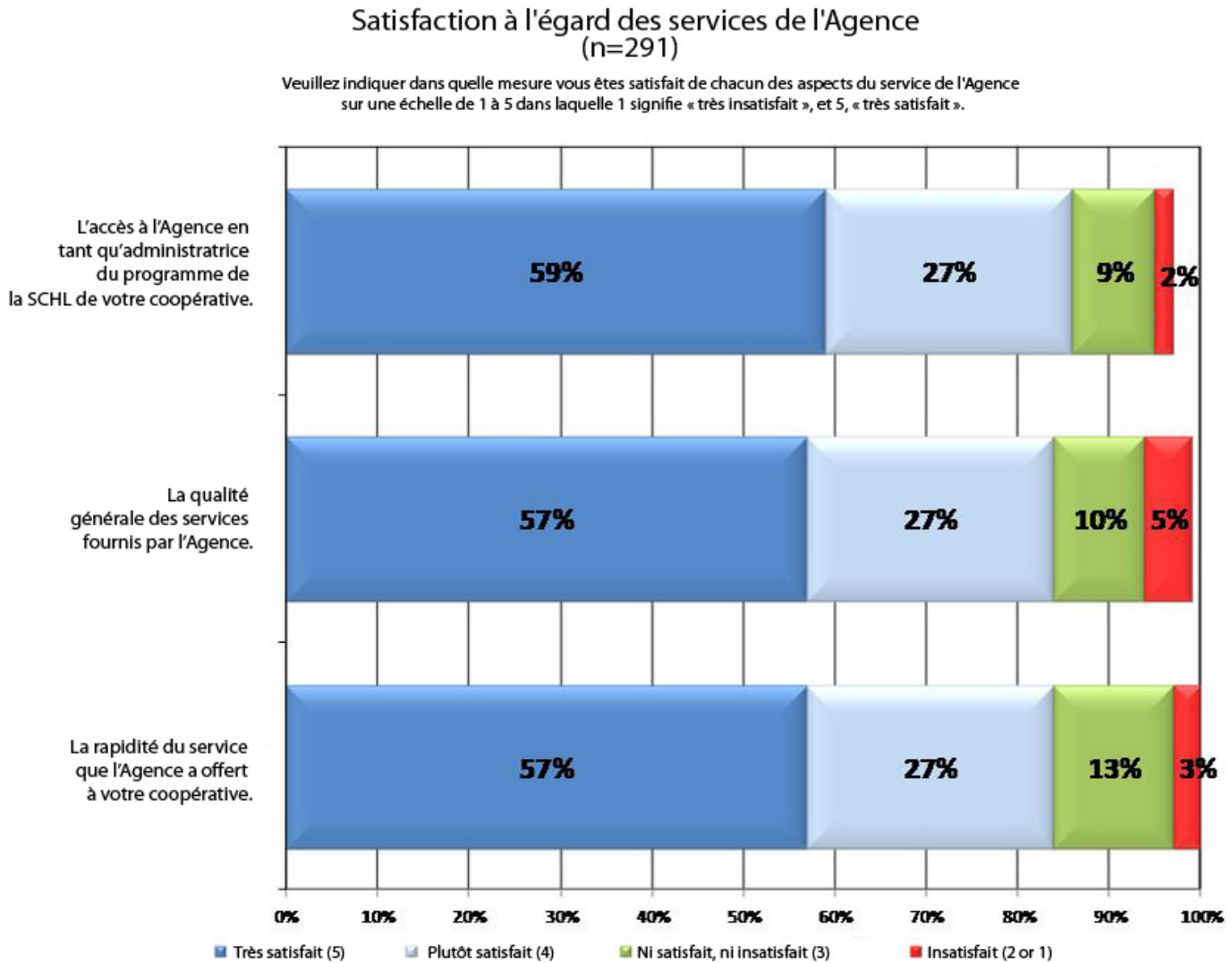
<b>Tableau 7 : Temps de réponse acceptables en moyenne et temps de réponse réels (en jours)</b>		
<i>Pour chacun des délais suivants, veuillez indiquer le nombre de jours que votre coopérative considère comme acceptable.</i>		
<i>Veuillez indiquer combien de temps chacun des délais suivants a duré lors de la plus récente occasion. Veuillez sélectionner « aucune expérience » le cas échéant.</i>		
Durée d'attente entre...	Temps de réponse en moyenne (en jours)	
	Acceptable	Réel
Délai pour obtenir une réponse initiale à une question que vous avez posée à l'Agence en laissant un message dans un courrier vocal.	1.6	1.1
Délai pour obtenir une réponse initiale à un message que vous avez transmis à l'Agence par courriel	1.6	1.3
Délai entre la date à laquelle vous avez demandé la permission de dépenser en utilisant la réserve de remplacement et la date à laquelle vous receviez une réponse.	4.8	3.5

Comme indiqué dans le tableau 8, le temps de réponse de l'Agence dans ces trois domaines n'a quasiment pas changé par rapport à 2008.

<b>Tableau 8 : Comparaison des temps de réponse réels (en jours)</b>		
<i>Pour chacun des délais suivants, veuillez indiquer le nombre de jours que votre coopérative considère comme acceptable. Veuillez indiquer combien de temps chacun des délais suivants a duré lors de la plus récente occasion. Veuillez sélectionner « aucune expérience » le cas échéant.</i>		
Durée d'attente entre...	Temps de réponse réel en moyenne (en jours)	
	2011	2008*
Délai pour obtenir une réponse initiale à une question que vous avez posée à l'Agence en laissant un message dans un courrier vocal.	1.1	1.2
Délai pour obtenir une réponse initiale à un message que vous avez transmis à l'Agence par courriel	1.3	1.3
Délai entre la date à laquelle vous avez demandé la permission de dépenser en utilisant la réserve de remplacement et la date à laquelle vous receviez une réponse.	3.5	3.2

## 2.4 Satisfaction à l'égard des services

Globalement, en 2011, les clients semblent satisfaits des trois aspects des services de l'Agence abordés dans le sondage. Concernant chacun des trois aspects indiqués dans le diagramme n° 2,



environ 6 sur 10 se disent très satisfaits.

Diagramme n° 2<sup>5</sup>

<sup>5</sup>

Les clients qui ont répondu « sans objet » à chaque question ont été pris en compte dans le calcul des pourcentages indiqués dans le diagramme n° 2, mais n'apparaissent pas dans le diagramme n° 2.

Comme indiqué dans le tableau 9, le pourcentage de clients qui se disent satisfaits de l'Agence dans ces trois domaines n'a quasiment pas changé par rapport à 2008.

**Tableau 9 : Satisfaction à l'égard des communications de l'Agence**

*Veillez indiquer dans quelle mesure vous êtes satisfait de chacun des aspects du service de l'Agence sur une échelle de 1 à 5 dans laquelle 1 signifie « très insatisfait », et 5, « très satisfait ».*

	Satisfait (note de 4 ou 5 sur 5)	
	2011 % (n = 291)	2008 % (n ~ 280)
L'accès de votre coopérative à l'Agence en tant qu'administratrice du programme de la SCHL de votre coopérative.	86 %	85 %
La rapidité du service que l'Agence a offert à votre coopérative.	83 %	84 %
La qualité générale des services fournis par l'Agence.	84 %	83 %

### 3.0 Communications de l'Agence

Dans cette section, nous résumons les perceptions et les expériences des clients concernant les communications de l'Agence.

#### 3.1 Satisfaction à l'égard des communications de l'Agence

Le diagramme n° 3 montre que les clients sont généralement satisfaits de la communication qu'ils ont reçue de l'Agence.

- ▶ Ils sont plus satisfaits des *communications par courriel* de l'Agence, 66 % se disant très satisfaits.
- ▶ Ils sont moins satisfaits des aspects liés à la communication en ligne, en particulier en ce qui a trait aux sites Web, notamment *les lignes directrices de programme sur le site Web public* (46 % se disant très satisfaits); *le bulletin électronique de l'Agence* (47 %); *le site Web des clients de l'Agence* (47 %); et *le site Web public de l'Agence* (48 %).

Satisfaction à l'égard des communications de l'Agence  
(n=291)

Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes satisfait de chaque communication de l'Agence sur une échelle de 1 à 5 dans laquelle 1 signifie « très insatisfait », et 5, « très satisfait ».

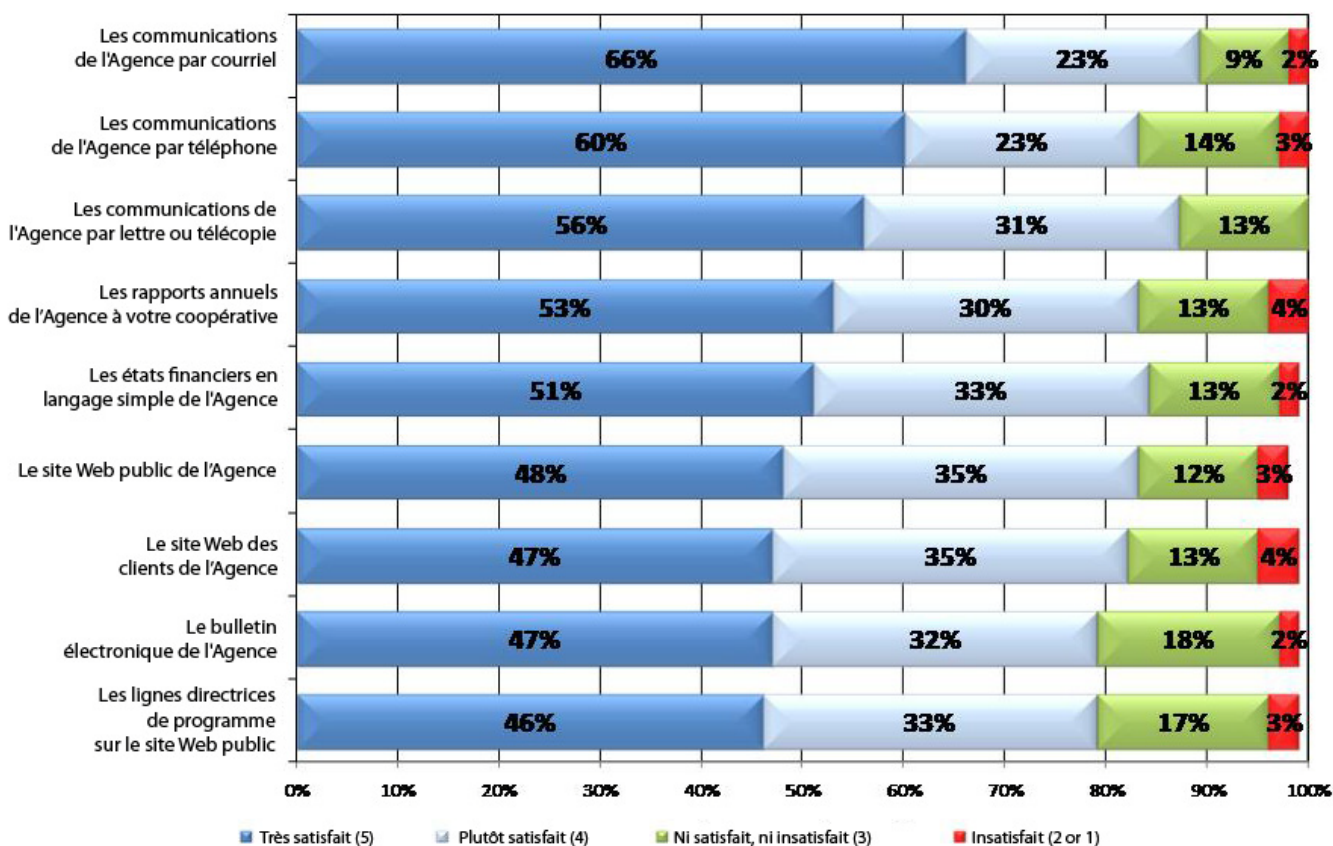


Diagramme n° 3<sup>6</sup>

<sup>6</sup> Entre 1 et 32 % des clients ont répondu « sans objet » aux questions sur ces aspects. Le calcul des pourcentages indiqués dans le diagramme ne tient pas compte des réponses « sans objet ».

Concernant le type de communications que l'Agence produit, nous constatons qu'après avoir supprimé ceux qui ont répondu « sans objet », le taux de satisfaction de la clientèle concernant ces communications sont très similaires entre 2011 et 2008. La seule exception est les *lignes directrices de programme sur le site Web public*, en baisse de 6 points de pourcentage par rapport à 2008. Cependant, cet écart peut être imputable à une considérable baisse du pourcentage de clients ayant indiqué « sans objet » à la question sur ce type de communication. En effet, en 2008, 48 % avaient choisi la réponse « sans objet » comparativement à 32 % en 2011.

**Tableau 10 : Comparaison des taux de satisfaction concernant les communications de l'Agence (hors « sans objet »)**

*Veillez indiquer dans quelle mesure vous êtes satisfait de chacune des communications de l'Agence sur une échelle de 1 à 5 dans laquelle 1 signifie « très insatisfait », et 5, « très satisfait ». Veillez sélectionner « sans objet » si vous n'avez pas expérimenté ce moyen ou si l'Agence ne l'a pas utilisé pour communiquer avec vous.*

	Satisfait (note de 4 ou 5 sur 5)	
	2011 % (n = 291)	2008 % (n ~ 280)
Le site Web public de l'Agence	83 %	82 %
Le site Web des clients de l'Agence	82 %	84 %
Le bulletin électronique de l'Agence	79 %	80 %
Les lignes directrices de programme sur le site Web public	79 %	85 %

### 3.2 Transmission d'une rétroaction à l'Agence

Environ 7 clients sur 10 clients affirment répondre aux questionnaires en ligne de l'Agence. Dans ce groupe, environ 3 sur 4 se disent satisfaits de ce mode de rétroaction, dont 42 % très satisfaits. Environ 1 client sur 5 se dit neutre quant à cette méthode, autrement dit, ni satisfait, ni insatisfait, tandis qu'un peu moins de 1 client sur 10 se dit insatisfait (dont 3 % très insatisfaits).

**Tableau 11 : Rétroaction**

*Depuis 2007, l'Agence recueille vos commentaires sur le service qu'elle offre au moyen de questionnaires en ligne. Répondez-vous aux questionnaires en ligne de l'Agence?*

*Êtes-vous satisfaits de ce mode de rétroaction?*

	2011 %
<b>Réponse aux questionnaires en ligne</b>	<b>(n = 291)</b>
Oui	70 %
Non	12 %
Je ne suis pas certain	19 %
<b>Satisfaction quant à ce mode de rétroaction</b>	<b>(n = 203)</b>
Très satisfait	42 %
Satisfait	32 %
Ni satisfait, ni insatisfait	18 %
Insatisfait	4 %
Très insatisfait	3 %

Quand on leur demande pourquoi ils ne répondent pas au questionnaire en ligne, dans la plupart des cas, les clients répondent qu'ils n'en ont pas eu l'occasion, qu'on ne leur a jamais demandé (29 %), qu'ils pensent que quelqu'un d'autre de la coopérative y répond (29 %) ou qu'ils n'ont pas accès à Internet (12 %). Voir le tableau 12.

<b>Tableau 12 : Raisons pour lesquelles les clients ne répondent pas aux questionnaires en ligne de l'Agence</b>	
<i>Pourquoi ne répondez-vous pas aux questionnaires en ligne de l'Agence?</i>	
	<b>2011 % (n = 34)*</b>
On ne me l'a jamais demandé avant	29 %
Quelqu'un d'autre y répond pour le compte de ma coopérative / cela ne fait pas partie de mon travail	29 %
Je n'ai pas Internet	12 %
Je n'ai pas le temps	12 %
Autre	15 %
Je ne sais pas / aucune réponse	3 %
Note : Les répondants pouvaient donner plus d'un mode de rétroaction; les pourcentages à cette question totaliseront plus de 100 %.	
* Échantillon de petite taille. Il faut interpréter ces résultats avec prudence.	

Les clients ont peu de suggestions quant à d'autres façons de fournir une rétroaction. En fait, seulement 13 % d'entre eux ont au moins une suggestion; toutefois, aucune autre méthode n'est mentionnée par plus de 3 % des clients. Voir le tableau 13.

<b>Tableau 13 : Autres moyens d'envoyer une rétroaction à l'Agence</b>	
<i>Préférez-vous transmettre vos commentaires d'une autre façon?</i>	
	<b>2011 % (n = 291)</b>
En personne ou face à quelqu'un	3 %
Par écrit ou sur papier	3 %
Téléphone	2 %
Autre	5 %
Par aucun autre moyen	87 %
Aucune réponse	<1 %
Note : Les répondants pouvaient donner plus d'un mode de rétroaction; les pourcentages à cette question totaliseront plus de 100 %.	

### 3.3 Rapport sur les données des coopératives

Presque toutes les coopératives (95 %) affirment avoir lu le Rapport sur les données des coopératives à un moment donné, dont 83 % affirment l'examiner tous les ans.

<b>Tableau 14 : À quelle fréquence votre coopérative examine-t-elle le Rapport sur les données des coopératives?</b>	
<i>À quelle fréquence votre coopérative examine-t-elle le Rapport sur les données des coopératives?</i>	
	<b>2011 % (n = 291)</b>
Toujours (chaque année)	83 %
Souvent	5 %
Rarement	7 %
Jamais	6 %

Concernant l'accord avec les énoncés relatifs aux Rapport sur les données des coopératives, nous constatons ce qui suit :

- ▶ Environ 7 clients sur 10 conviennent que leur *coopérative aimerait apprendre de la réussite d'autres coopératives en lisant ou en visionnant des vidéos sur leurs pratiques exemplaires*, dont 40 % tout à fait d'accord. 00
- ▶ Environ 2 clients sur 3 conviennent que *le Rapport sur les données des coopératives incite à essayer de faire mieux* (35 % tout à fait d'accord) et que *leur coopérative aimerait comparer ses résultats par rapport à divers groupes de pairs* (35 % tout à fait d'accord).

### Accord concernant le Rapport sur les données des coopératives (n=291)

Veillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec chacun de ces énoncés concernant le Rapport sur les données des coopératives sur une échelle de 1 à 5 dans laquelle 1 signifie « pas du tout d'accord » et 5, « tout à fait d'accord ».

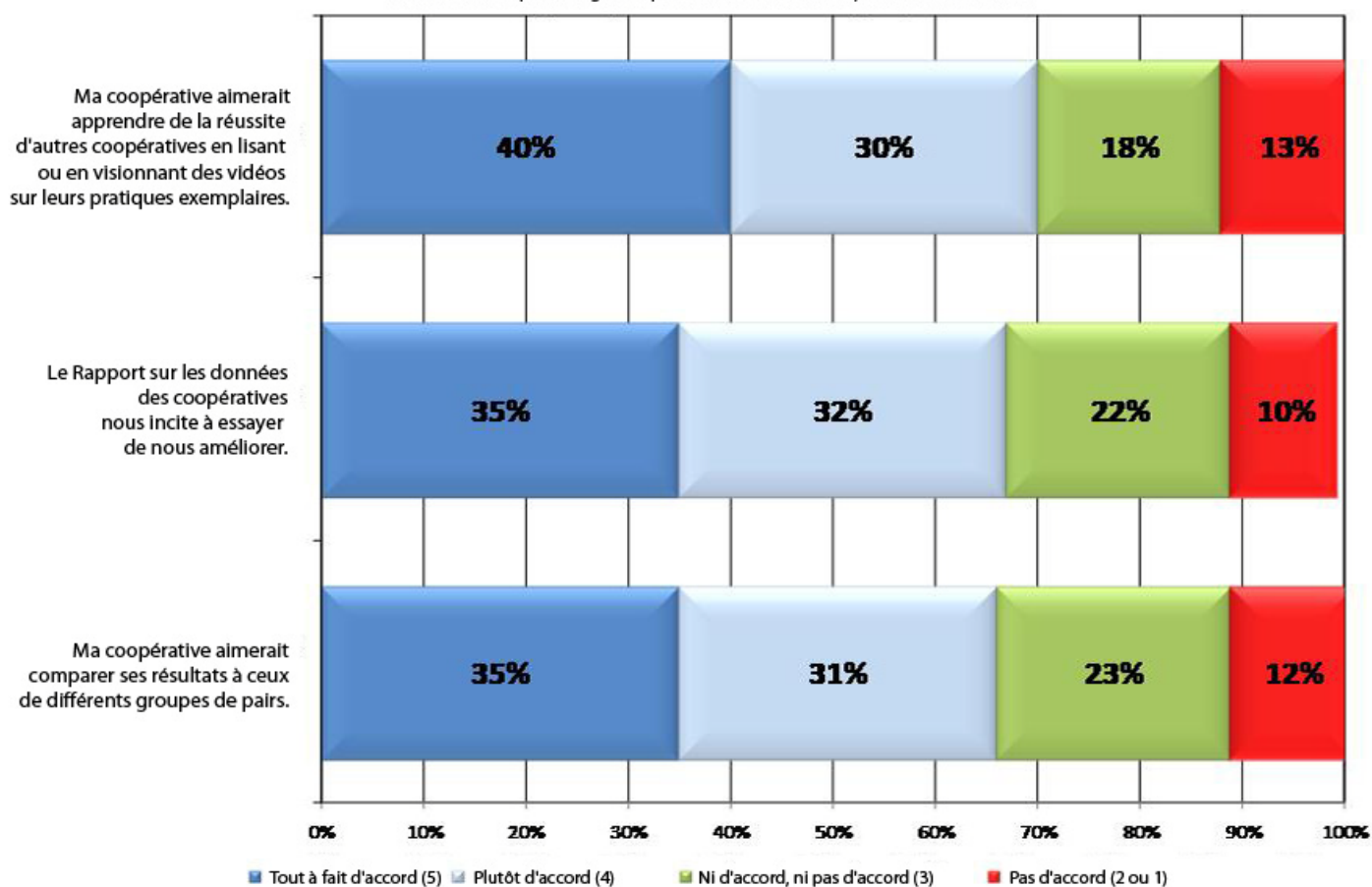


Diagramme n° 4<sup>7</sup>

<sup>7</sup>

Entre 8 et 11 % des clients ont répondu « sans objet » aux questions sur ces aspects. Le calcul des pourcentages indiqués dans le diagramme ne tient pas compte des réponses « sans objet ».

### 3.4 Étude sur le fonds de réserve (Alberta, Ontario et Île-du-Prince-Édouard)

Environ 6 coopératives sur 10 de l'Alberta, de l'Ontario et de l'Île-du-Prince-Édouard ont indiqué avoir une étude à jour sur le fonds de réserve. Parmi ceux qui ont déclaré ne pas en avoir, ou ne pas être sûr d'en avoir une, environ 4 sur 10 prévoient d'élaborer ou d'actualiser une étude cette année. Environ 1 sur 5 ne prévoit pas de le faire, tandis que 4 sur 10 sont indécis. Voir le tableau 15.

<b>Tableau 15 : Mise à jour de l'étude sur le fonds de réserve</b>	
<i>Votre coopérative dispose-t-elle d'une étude sur le fonds de réserve à jour?</i>	
<i>Votre coopérative prévoit-elle faire ou actualiser une étude sur le fonds de réserve cette année?</i>	
	<b>2011 %</b>
<b>Votre coopérative dispose-t-elle d'une étude sur le fonds de réserve à jour?</b>	<b>(n = 207)</b>
Oui	59 %
Non	31 %
Je ne suis pas certain	11 %
<b>Votre coopérative prévoit-elle faire ou actualiser une étude sur le fonds de réserve cette année?</b>	<b>(n = 86)</b>
Oui	38 %
Non	22 %
Je ne suis pas certain	40 %

Comme le montre le diagramme n° 5, les coopératives sont partagées quant à leur plan de réserve de remplacement.

- ▶ Environ 4 clients sur 10 disent être intéressés par le fait de *mettre à jour leur plan de réserve de remplacement*, dont 20 % très intéressés. Cependant, autant de clients ne sont pas intéressés et 30 % pas du tout intéressés. Près de 1 sur 4 est incertain ou ni intéressé, ni pas intéressé, comme l'indique leur note de 3 sur 5.
- ▶ Environ 3 sur 10 sont intéressés par *l'élaboration d'un plan de réserve de remplacement*, dont 18 % très intéressés. Cependant, près de la moitié ne sont pas intéressés, notamment 34 % qui ne sont pas du tout intéressés. 1 client sur 4 se trouve dans la moyenne (note de 3 sur 5).

Intérêt concernant l'élaboration ou la mise à jour d'un plan de plan de réserve de remplacement (n=207)

Dans quelle mesure votre coopérative serait-elle intéressée à payer l'Agence pour qu'elle l'aide à... (sur une échelle de 1 à 5 dans laquelle 1 signifie « très intéressée » et 5, « pas du tout intéressée »)?

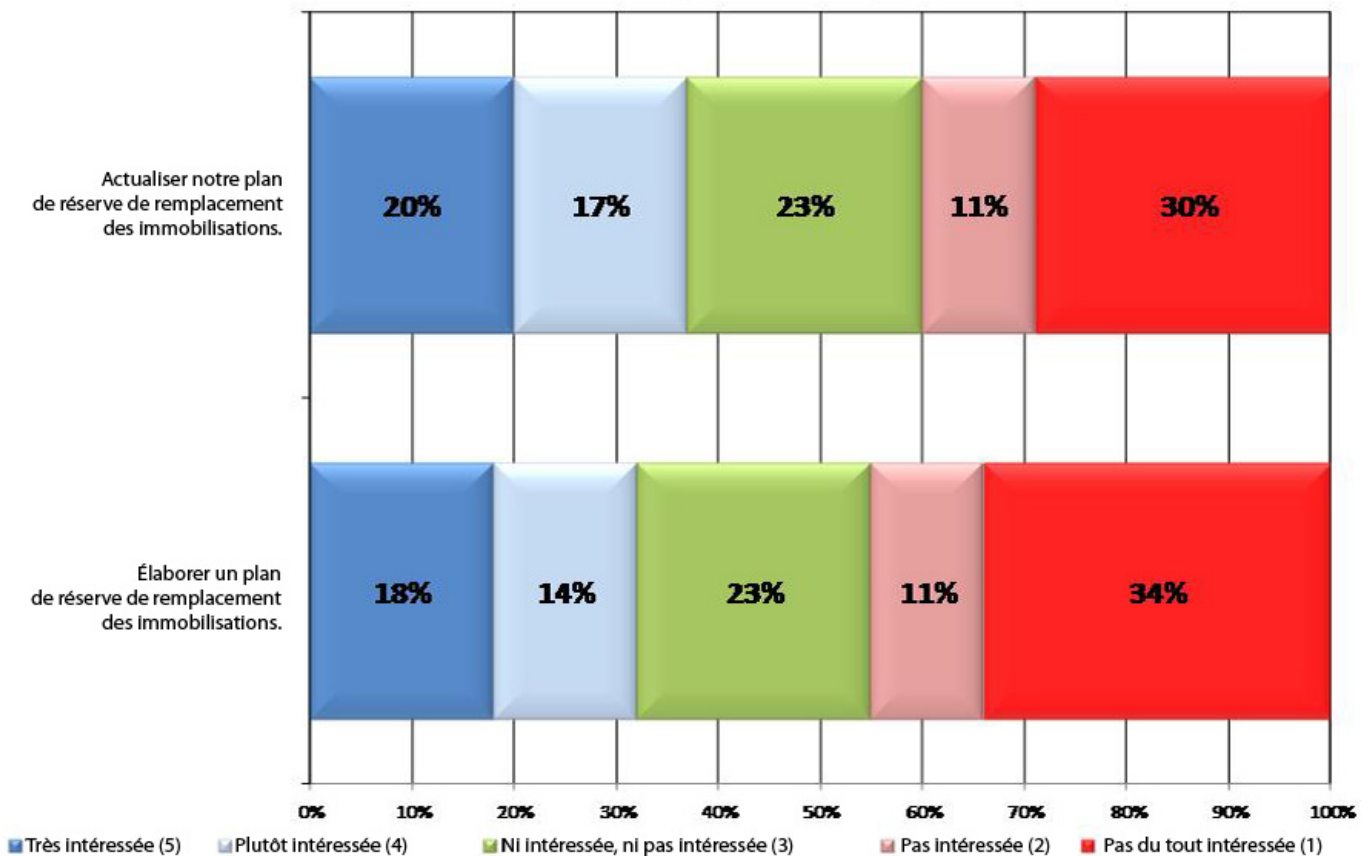


Diagramme n° 5

#### **4.0 Différence entre les provinces**

Les réponses des coopératives de l'Ontario et de l'Île-du-Prince-Édouard ont été comparées à celles des coopératives de la Colombie-Britannique et de l'Alberta. Globalement, il n'y a qu'une différence significative au plan statistique entre ces deux regroupements provinciaux : les répondants des coopératives de l'Est (96 %) étaient plus susceptibles que ceux de l'Ouest (84 %) d'affirmer être la principale personne-ressource de leur coopérative.

Cette différence explique certainement d'autres écarts sensibles, mais pas significatifs au plan statistique, concernant d'autres questions. Ainsi, les répondants de l'Alberta et de la Colombie-Britannique étaient moins susceptibles que ceux de l'Ontario et de l'Île-du-Prince-Édouard de répondre aux questions sur les communications de l'Agence (en particulier sur son site Web) et sur le Rapport sur les données des coopératives. Cela peut être imputable au fait que les répondants de l'Ouest, n'étant pas la principale personne-ressource de leur coopérative, ne connaissaient pas assez le sujet pour attribuer une note. Quand nous avons supprimé les absences de réponse, il y avait très peu de différence entre les notes accordées par les deux provinces.

Au plan de la satisfaction à l'égard de ces services, les deux regroupements provinciaux ont donné des résultats très similaires, ne différant seulement que de quelques points de pourcentage à chaque question.

## 5.0 Respect par les coopératives des normes de service à la clientèle

Dans cette section, nous comparons les réponses obtenues aux questions du sondage portant sur les normes de service à la clientèle de l'Agence concernant la manière de traiter avec les coopératives.

### 5.1 Demandes de services

En vertu de ses normes de service à la clientèle, voici les délais dans lesquels l'Agence répondra aux demandes suivantes des coopératives clientes :

- ▶ Réponse finale à une demande d'approbation de dépenser le fonds de réserve de remplacement : dans les cinq jours ouvrables
- ▶ Réponse à une demande d'approbation du plan de réserve de remplacement des immobilisations : dans les quatre semaines
- ▶ Réponse à une demande d'information (par la poste, courrier vocal, courriel ou contact personnel) : dans les deux jours ouvrables
- ▶ Réponse à une demande d'approbation du budget dans les quatre semaines

Concernant la capacité de l'Agence à répondre à ses clients, nous constatons, en moyenne, qu'elle respecte ses normes dans tous les domaines, sauf concernant l'approbation du budget de la coopérative, où l'Agence s'écarte de la norme de presque une semaine complète en moyenne.

<b>Tableau 16 : Évaluation des délais de réponse de l'Agence aux demandes de service</b>		
	<b>Temps de réponse réel en moyenne 2011</b>	<b>Délai réglementaire</b>
<b>Demande d'approbation de dépenser le fonds de réserve de remplacement</b>		
Délai entre la date à laquelle vous avez demandé la permission de dépenser en utilisant la réserve de remplacement et la date à laquelle vous receviez une réponse.	3,5 jours	5 jours ouvrables
<b>Réponse à une demande d'approbation du plan de réserve de remplacement des immobilisations :</b>		
Délai entre la date d'envoi de votre plan de réserve de remplacement des immobilisations et la date de réception de l'approbation.	2,7 semaines	4 semaines
<b>Réponse à une demande d'information</b>		
Délai pour obtenir une réponse initiale à une question que vous avez posée à l'Agence en laissant un message dans un courrier vocal.	1,1 jour	2 jours ouvrables
Délai pour obtenir une réponse initiale à un message que vous avez transmis à l'Agence par courriel	1,3 jour	2 jours ouvrables
<b>Réponse à une demande d'approbation du budget</b>		
Délai entre la date d'envoi de votre budget et la date de réception de l'approbation.	4,8 semaines	4 semaines

Bien que les résultats du tableau 16 soient représentatifs de la capacité de l'Agence à respecter ses normes, si nous regardons le pourcentage de clients qui déclarent que l'Agence a respecté ou n'a pas respecté le délai réglementaire et même si l'Agence l'a respecté dans quatre demandes sur cinq, nous constatons malgré tout que 10 à 28 % des clients ont reçu une réponse au-delà du délai réglementaire.

- ▶ Bien que l'Agence respecte très bien le délai de réponse réglementaire entre le moment où les clients envoient leur plan de réserve de remplacement des immobilisations et le moment où ils reçoivent son approbation, environ 1 client sur 5 déclare que l'Agence a répondu après le délai réglementaire.
- ▶ Le délai entre le moment où les clients envoient leur budget et le moment où ils reçoivent son approbation correspond au domaine où le pourcentage de clients déclarant que l'Agence a dépassé le délai réglementaire est le plus élevé.

<b>Tableau 17 : Pourcentage de clients recevant une réponse dans les délais réglementaires ou au-delà des délais réglementaires</b>			
	Délai réglementaire	Les clients ont déclaré recevoir une réponse...	
		Dans les délais réglementaires	Au-delà des délais réglementaires*
<b>Demande d'approbation de dépenser le fonds de réserve de remplacement</b>			
Délai entre la date à laquelle vous avez demandé la permission de dépenser en utilisant la réserve de remplacement et la date à laquelle vous receviez une réponse.	5 jours ouvrables	86 %	14 %
<b>Réponse à une demande d'approbation du plan de réserve de remplacement des immobilisations :</b>			
Délai entre la date d'envoi de votre plan de réserve de remplacement des immobilisations et la date de réception de l'approbation.	4 semaines	81 %	19 %
<b>Réponse à une demande d'information</b>			
Délai pour obtenir une réponse initiale à une question que vous avez posée à l'Agence en laissant un message dans un courrier vocal.	2 jours ouvrables	90 %	10 %
Délai pour obtenir une réponse initiale à un message que vous avez transmis à l'Agence par courriel	2 jours ouvrables	89 %	11 %
<b>Réponse à une demande d'approbation du budget</b>			
Délai entre la date d'envoi de votre budget et la date de réception de l'approbation.	4 semaines	72 %	28 %
Note : Les pourcentages indiqués dans ce tableau tiennent compte de ceux qui ont affirmé que leur coopérative avait de l'expérience. * Le pourcentage englobe ceux qui ont répondu ne pas avoir reçu de réponse de la part de l'Agence.			

## 5.2 Normes relatives à la satisfaction

Dans le cadre de son travail avec les coopératives d'habitation, l'Agence s'efforce d'atteindre ces normes relatives à la satisfaction :

- ▶ 90 % des coopératives qui ont répondu à un sondage ont classé *l'amabilité du personnel* de l'Agence comme satisfaisante ou supérieure.
- ▶ 90 % des coopératives qui ont répondu à un sondage ont confirmé *avoir été servies dans la langue officielle de leur choix*.
- ▶ 80 % des coopératives qui ont répondu à un sondage ont classé le service de l'Agence comme satisfaisant ou supérieur au point de vue de la *rapidité; des connaissances et des compétences du personnel; du traitement équitable; et du résultat* (obtention des résultats souhaités).

Si nous calculons le pourcentage de clients satisfaits, la norme de l'Agence remporte la note de 3, ou plus, sur une échelle de 5 points.

En 2011, L'Agence dépasse ses normes pour toutes les questions sur les normes relatives à la satisfaction. En fait, même en utilisant des critères plus stricts pour définir la satisfaction en ne retenant que ceux qui ont accordé une note dans la partie haute de l'échelle de 5 points (autrement dit, une note de 4 ou de 5 sur 5), l'Agence dépasserait tout de même ses normes relatives à la satisfaction. C'est illustré dans le tableau 19 à la page suivante.

Tableau 18 : Évaluation des normes de l'Agence relatives à la satisfaction		
	Satisfait (note de 3, ou plus, sur 5)	
	2011 % (n = 291)	Délai réglementaire
<b>Amabilité du personnel</b>		
Le personnel était aimable.	96 %	90 %
<b>Service dans la langue officielle de son choix</b>		
Nous avons été servis dans la langue officielle de notre choix.	98 %	90 %
<b>Rapidité de service</b>		
La rapidité du service que l'Agence a offert à votre coopérative.	97 %	80 %
<b>Connaissances et compétences du personnel</b>		
Le personnel de l'Agence était bien renseigné et compétent.	96 %	80 %
<b>Traitement équitable</b>		
Ma coopérative a été traitée équitablement.	95 %	80 %
<b>Résultat</b>		
L'Agence a fourni des renseignements et des conseils qui nous ont aidés à gérer notre coopérative.	96 %	80 %
La qualité générale des services fournis par l'Agence.	95 %	80 %
Note : Les résultats du sondage mené en 2011 ont été calculés en tenant compte de ceux qui ont mesuré leur degré de satisfaction. Les personnes ayant répondu « sans objet » n'ont pas été prises en compte dans le calcul.		

<b>Tableau 19 : Évaluation des normes de l'Agence relatives à la satisfaction (note de 4 ou de 5 sur 5)</b>		
	<b>Satisfait (note de 4 ou 5 sur 5)</b>	
	<b>2011 % (n = 291)</b>	<b>Délai réglementaire</b>
<b>Amabilité du personnel</b>		
Le personnel était aimable.	94 %	90 %
<b>Service dans la langue officielle de son choix</b>		
Nous avons été servis dans la langue officielle de notre choix.	95 %	90 %
<b>Rapidité de service</b>		
La rapidité du service que l'Agence a offert à votre coopérative.	84 %	80 %
<b>Connaissances et compétences du personnel</b>		
Le personnel de l'Agence était bien renseigné et compétent.	91 %	80 %
<b>Traitement équitable</b>		
Ma coopérative a été traitée équitablement.	89 %	80 %
<b>Résultat</b>		
L'Agence a fourni des renseignements et des conseils qui nous ont aidés à gérer notre coopérative.	87 %	80 %
La qualité générale des services fournis par l'Agence.	85 %	80 %
Note : Les résultats du sondage mené en 2011 ont été calculés en tenant compte de ceux qui ont mesuré leur degré de satisfaction. Les personnes ayant répondu « sans objet » n'ont pas été prises en compte dans le calcul.		

## 6.0 Conclusion et recommandations

Globalement, les coopératives sont satisfaites de la communication qu'elles ont eue avec l'Agence. En fait, nous ne constatons aucune forte baisse dans la cote de satisfaction de la clientèle entre 2008 et 2011. Par contre, nous enregistrons une amélioration considérable des perceptions de la clientèle quant au fait de bénéficier d'un traitement équitable, d'obtenir des renseignements et des conseils aidant à gérer la coopérative, ainsi que de savoir clairement quoi faire en cas de problème.

Les temps de réponse de l'Agence n'ont quasiment pas changé par rapport à 2008, bien que la comparaison soit difficile dans certains cas parce que les résultats en 2008 n'étaient pas exprimés avec une décimale. L'Agence semble avoir accéléré le délai entre *la date de dépôt de la Déclaration annuelle de renseignements et la date de réception des rapports de l'Agence concernant la coopérative*, diminuant de plus d'une semaine entière son temps de réponse par rapport à 2008.

Cependant, il semble que l'Agence prenne plus de temps pour *envoyer le rapport d'inspection et approuver le budget*. Concernant ce dernier point, le temps de réponse de l'Agence a plus que doublé depuis 2008, passant de 2 semaines à presque 5 semaines.

Bien que les résultats de 2011 soient très positifs de manière générale, l'Agence devra se concentrer sur certains domaines au cours des prochaines années :

- ▶ **Réduire le délai entre le moment où les clients envoient leur budget et le moment où l'Agence communique son approbation.** Le délai nécessaire à l'Agence pour approuver les budgets des clients a plus que doublé par rapport à 2008, ne respectant pas les normes de service à la clientèle. En 2011, les clients ont déclaré que l'Agence avait pris environ 5 semaines pour approuver leur budget, ce qui est une semaine de plus environ que le délai réglementaire, et environ 27 % ont reçu leur budget au-delà des quatre semaines. Cela étant dit, le délai actuellement pris par l'Agence correspond aux attentes des clients quant à la durée qu'une telle procédure est censée prendre.
- ▶ **Amélioration de l'accès au sondage en ligne de l'Agence.** Bien que de nombreux clients affirment répondre aux questionnaires en ligne de l'Agence, un groupe important ne le fait pas. Pour l'essentiel, les raisons semblent être liées à l'accès : soit les clients ne reçoivent pas l'information concernant le fait de répondre à ces questionnaires ou ne peuvent pas y accéder. En réalité, il est possible que ce sondage surreprésente ceux qui répondent aux questionnaires. En effet, les clients qui ont déjà répondu aux sondages de l'Agence seront généralement plus susceptibles de répondre au sondage sur la satisfaction de la clientèle de 2011. Autrement dit, le pourcentage de ceux n'ayant pas participé au sondage pourrait être plus important que ce qui a été constaté à l'occasion du sondage mené en 2011. L'Agence devrait trouver des moyens d'améliorer l'accès à ces questionnaires si la rétroaction des clients est importante.

▶ **Amélioration des aspects liés au site Web et au bulletin électronique de l'Agence.**

Bien que de nombreux clients soient satisfaits des aspects relatifs au site Web de l'Agence, cette catégorie affiche généralement le plus bas taux de satisfaction de toutes les questions posées. De plus, nous avons également enregistré de très fort taux d'absence de réponse (sans objet) aux questions portant sur le site Web, ce qui veut dire qu'une grande partie des clients n'y ont pas accès. L'Agence devrait interroger ses clients sur les raisons de leur mécontentement vis-à-vis du site Web (par exemple, fonctionnalité, rapidité, facilité à trouver les renseignements) et envisager d'y remédier.

Mais si l'Agence doit s'occuper de ces domaines en priorité, elle doit veiller à ne pas dégrader la qualité de son service dans les autres domaines. L'Agence pourrait ne pas être en mesure de se concentrer sur tous ces domaines à la fois et devrait plutôt en prioriser un ou deux. PRA lui recommande d'accorder la priorité à l'approbation de budget car ce domaine affiche le plus important écart concernant le temps de réponse, par rapport à 2008, et compte parmi les seuls domaines où l'Agence n'est actuellement pas à la hauteur de ses normes de service à la clientèle.

**Annexe A – Questionnaire sur la satisfaction de la clientèle en 2011**

## L'Agence des coopératives d'habitation Sondage sur la satisfaction de la clientèle

Merci de bien vouloir consacrer un moment à ce sondage. Toutes les réponses individuelles demeureront strictement confidentielles.

### Renseignements généraux :

1. Nom de votre coopérative \_\_\_\_\_ 66
2. Combien y a-t-il d'unités d'habitation dans votre coopérative? \_\_\_\_\_ 66
3. Dans quelle province votre coopérative est-elle établie? \_\_\_\_\_ 66  
*[NE PEUT ÊTRE SITUÉE Q'EN ALBERTA, COLOMBIE-BRITANNIQUE OU ONTARIO]*
4. Êtes-vous la principale personne-ressource avec laquelle l'Agence peut entrer en rapport?  
<sub>1</sub> Oui   <sub>2</sub> Non   <sub>8</sub> Je ne suis pas certain
5. Quel est votre poste dans la coopérative? *(Cochez toutes les réponses qui conviennent.)*  
<sub>01</sub> Membre du personnel ou gestionnaire immobilier   <sub>02</sub> Membre du conseil d'administration  
<sub>66</sub> Autre *(Précisez)* \_\_\_\_\_
6. Quel programme de financement régit votre coopérative? *(Cochez toutes les réponses qui conviennent.)*  
<sub>1</sub> Article 27 (anciennement 15.1) ou article 61 (anciennement 34.18)   <sub>2</sub> Article 95 (anciennement 56.1)  
<sub>3</sub> PFCH (Programme fédéral des coopératives d'habitation) (programme PHI - Prêt hypothécaire indexé)  
en milieu urbain (pré 1986 ou post 1985)   <sub>4</sub> Programme de logement pour Autochtones  
<sub>5</sub> Sans but lucratif post 1985 (Î.-P.-E.)

**Service de l'Agence :** Pour répondre à ces questions, reportez-vous à votre communication la plus **récente** avec l'Agence.

7. Quand avez-vous communiqué avec l'Agence pour la dernière fois?  
<sub>1</sub> Au cours des six derniers mois   <sub>2</sub> Entre six mois et un an  
<sub>3</sub> Plus d'un an
8. Quelle était la **principale** raison de cette communication?  
<sub>01</sub> Approbation du budget annuel (coopératives ayant une entente de sauvetage financier ou régies par le programme de logement pour Autochtones en milieu urbain ou le programme sans but lucratif [Î.-P.-É.])  
<sub>02</sub> Inspection par l'Agence de votre propriété de la coopérative  
<sub>03</sub> Examen de la Déclaration annuelle de renseignements et des états financiers annuels

**INSTRUCTIONS :** Veuillez lire attentivement chaque question et cocher (✓) ou rédiger la réponse qui convient. Renvoyez votre questionnaire dûment rempli au numéro de télécopieur sans frais 1 800 717-5456.

- <sub>04</sub> Rapports annuels de l'Agence à votre coopérative (conformité, évaluation des risques ou données des coopératives)
- <sub>05</sub> Demande d'approbation du plan ou des dépenses des fonds de la réserve de remplacement
- <sub>06</sub> États financiers en langage simple
- <sub>07</sub> Examen de l'aide fédérale après la 15e année (coopératives du PHI)
- <sub>08</sub> Accès au site Web client (p. ex., demande de mot de passe)
- <sub>09</sub> Administration du plan de sauvetage (p. ex., progrès du sauvetage, rapports financiers)
- <sub>66</sub> Autre (*Précisez*) \_\_\_\_\_

Reportez-vous au service que votre coopérative a reçu au cours de sa plus **récente** communication avec l'Agence. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec les énoncés suivants sur une échelle de 1 à 5 dans laquelle 1 signifie « pas du tout d'accord » et 5, « tout à fait d'accord ».

	Pas du tout d'accord				Tout à fait d'accord		Sans objet
	1	2	3	4	5		
9. Le personnel était aimable.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10. L'Agence a fourni des renseignements et des conseils qui nous ont aidés à gérer notre coopérative. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11. Ma coopérative a été traitée équitablement.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12. Le personnel de l'Agence a fourni des efforts supplémentaires pour s'assurer que nous allions être bien servis.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13. On nous a communiqué tout ce qu'il y avait à savoir pour régler la situation.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
14. Le personnel de l'Agence était bien renseigné et compétent. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15. Nous avons pu facilement entrer en contact avec le membre approprié du personnel de l'Agence. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
16. Nous savions clairement quoi faire en cas de problème. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17. Nous avons été servis dans la langue officielle de notre choix. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
18. Dans l'ensemble, nous avons été satisfaits du temps nécessaire pour obtenir le service. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Pour chacun des délais suivants, veuillez indiquer le temps de réponse que votre coopérative considère comme acceptable.

	Nombre de semaines	Moins d'une semaine	Sans objet
19. Délai entre la date de soumission de la Déclaration annuelle de renseignements et la date de réception des rapports de l'Agence concernant votre coopérative. ....	_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Délai entre la date à laquelle vous avez inspecté la propriété et la date à laquelle vous avez reçu le rapport d'inspection de l'Agence.....	_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Délai entre la date d'envoi de votre budget et la date de réception de l'approbation. ....	_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Délai entre la date d'envoi de votre plan de réserve de remplacement des immobilisations et la date de réception de l'approbation.....	_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Délai entre la date à laquelle vous avez informé l'Agence de votre préoccupation ou de votre plainte et la date à laquelle vous avez reçu une réponse. ....	_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Veuillez indiquer combien de temps chacun des délais suivants a duré lors de la plus récente occasion. Veuillez sélectionner « sans objet » le cas échéant.

	Nombre de semaines	Moins d'une semaine	Sans objet	Je n'ai pas reçu de réponse
24. Délai entre la date de soumission de la Déclaration annuelle de renseignements et la date de réception des rapports de l'Agence concernant votre coopérative. ....	_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. Délai entre la date à laquelle vous avez inspecté la propriété et la date à laquelle vous avez reçu le rapport d'inspection de l'Agence.....	_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. Délai entre la date d'envoi de votre budget et la date de réception de l'approbation. ....	_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. Délai entre la date d'envoi de votre plan de réserve de remplacement des immobilisations et la date de réception de l'approbation.....	_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. Délai entre la date à laquelle vous avez informé l'Agence de votre préoccupation ou de votre plainte et la date à laquelle vous avez reçu	_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**INSTRUCTIONS :** Veuillez lire attentivement chaque question et cocher (✓) ou rédiger la réponse qui convient. Renvoyez votre questionnaire dûment rempli au numéro de télécopieur sans frais 1 800 717-5456.

une réponse.....

Pour chacun des délais suivants, veuillez indiquer le nombre de jours que votre coopérative considère comme acceptable.

	Nombre de jours	Moins d'un jour	Sans objet
29. Délai entre la date à laquelle vous avez demandé la permission de dépenser en utilisant la réserve de remplacement et la date à laquelle vous receviez une réponse.....	_____	<input type="checkbox"/> <sub>77</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>00</sub>
30. Délai pour obtenir une réponse initiale à une question que vous avez posée à l'Agence en laissant un message dans un courrier vocal.....	_____	<input type="checkbox"/> <sub>77</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>00</sub>
31. Délai pour obtenir une réponse initiale à un message que vous avez transmis à l'Agence par courriel.....	_____	<input type="checkbox"/> <sub>77</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>00</sub>

Veuillez indiquer combien de temps chacun des délais suivants a duré lors de la plus récente occasion. Veuillez sélectionner « aucune expérience » le cas échéant.

	Nombre de jours	Moins d'un jour	Sans objet	Je n'ai pas reçu de réponse
32. Délai entre la date à laquelle vous avez demandé la permission de dépenser en utilisant la réserve de remplacement et la date à laquelle vous receviez une réponse.....	_____	<input type="checkbox"/> <sub>77</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>00</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>888</sub>
33. Délai pour obtenir une réponse initiale à une question que vous avez posée à l'Agence en laissant un message dans un courrier vocal.....	_____	<input type="checkbox"/> <sub>77</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>00</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>888</sub>
34. Délai pour obtenir une réponse initiale à un message que vous avez transmis à l'Agence par courriel.....	_____	<input type="checkbox"/> <sub>77</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>00</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>888</sub>

Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes satisfait de chacun des aspects du service de l'Agence sur une échelle de 1 à 5 dans laquelle 1 signifie « très insatisfait », et 5, « très satisfait ».

	Très insatisfait		Très satisfait			Sans objet
35. La rapidité du service que l'Agence a offert à votre coopérative.....	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>7</sub>
36. L'accès de votre coopérative à l'Agence en tant qu'administratrice du programme de la SCHL de votre coopérative.....	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>7</sub>
37. La qualité générale des services fournis par l'Agence.....	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>7</sub>

**Communications de l'Agence**

Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes satisfait de chacune des communications de l'Agence sur une échelle de 1 à 5 dans laquelle 1 signifie « très insatisfait », et 5, « très satisfait ». Veuillez sélectionner « sans objet » si vous n'avez pas expérimenté ce moyen ou si l'Agence ne l'a pas utilisé pour communiquer avec vous.

	Très insatisfait		Très satisfait			Sans objet
38. Les communications de l'Agence par lettre ou télécopie.....	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>7</sub>
39. Les communications de l'Agence par courriel.....	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>7</sub>
40. Les communications de l'Agence par téléphone.....	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>7</sub>
41. Le bulletin électronique de l'Agence.....	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>7</sub>
42. Les rapports annuels de l'Agence à la coopérative (risque, conformité, données des coopératives).....	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>7</sub>
43. Le site Web des clients de l'Agence.....	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>7</sub>
44. Les états financiers en langage simple de l'Agence.....	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>7</sub>

**INSTRUCTIONS :** Veuillez lire attentivement chaque question et cocher (✓) ou rédiger la réponse qui convient. Renvoyez votre questionnaire dûment rempli au numéro de télécopieur sans frais 1 800 717-5456.

45. Le site Web public de l'Agence..... <sub>1</sub> <sub>2</sub> <sub>3</sub> <sub>4</sub> <sub>5</sub> <sub>7</sub>
46. Les lignes directrices de programme sur le site Web public ..... <sub>1</sub> <sub>2</sub> <sub>3</sub> <sub>4</sub> <sub>5</sub> <sub>7</sub>

47. Depuis 2007, l'Agence recueille vos commentaires sur les services qu'elle offre au moyen de questionnaires en ligne concernant chaque service en particulier. Remplissez-vous les questionnaires en ligne de l'Agence?

- <sub>1</sub> Oui <sub>2</sub> Non <sub>8</sub> Je ne suis pas certain

48. [SI Q47 = Oui] Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de ce moyen de transmettre vos commentaires?

Très insatisfait					Très satisfait	
<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>		

49. [SI Q47 = Non] Pourquoi ne remplissez-vous pas les questionnaires en ligne de l'Agence?

---



---

66

50. Préférez-vous transmettre vos commentaires d'une autre façon?

- <sub>01</sub> Oui (*Précisez*) \_\_\_\_\_ 66
- <sub>02</sub> Non

La visée initiale de l'Agence consistait à offrir un service de données de référence et de pratiques exemplaires pour les coopératives d'habitation. Ce service devait reposer sur l'information contenue dans le Rapport sur les données des coopératives.

51. À quelle fréquence votre coopérative examine-t-elle le Rapport sur les données des coopératives?

- <sub>1</sub> Toujours (chaque année) <sub>2</sub> Souvent <sub>3</sub> Parfois <sub>0</sub> Jamais

Veillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec chacun de ces énoncés concernant le Rapport sur les données des coopératives sur une échelle de 1 à 5 dans laquelle 1 signifie « pas du tout d'accord » et 5, « tout à fait d'accord ».

	Pas du tout d'accord					Tout à fait d'accord		Sans objet
52. Le Rapport sur les données des coopératives nous incite à essayer de nous améliorer. ....	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>7</sub>		
53. Ma coopérative aimerait comparer ses résultats à ceux de différents groupes de pairs. ....	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>7</sub>		
54. Ma coopérative aimerait apprendre de la réussite d'autres coopératives en lisant ou en visionnant des vidéos sur leurs pratiques exemplaires. ....	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>7</sub>		

[POSER Q55 À 58 SI Q3 = Ontario, Î.-P.-É. ou Alberta] De nombreuses coopératives ont demandé à l'Agence de les aider à élaborer des évaluations de l'état du bâtiment et des études sur le fonds de réserve.

55. Votre coopérative dispose-t-elle d'une étude sur le fonds de réserve à jour?

- <sub>1</sub> Oui (**PASSER À Q57**) <sub>2</sub> Non <sub>8</sub> Je ne suis pas certain

INSTRUCTIONS : Veuillez lire attentivement chaque question et cocher (✓) ou rédiger la réponse qui convient. Renvoyez votre questionnaire dûment rempli au numéro de télécopieur sans frais 1 800 717-5456.

56. Votre coopérative prévoit-elle faire ou actualiser une étude sur le fonds de réserve cette année?

- <sub>1</sub> Oui    <sub>2</sub> Non    <sub>8</sub> Je ne suis pas certain

Dans quelle mesure votre coopérative serait-elle intéressée à payer l'Agence pour qu'elle l'aide à...

- |   | Pas du<br>tout<br>intéressée          |                                       |                                       |                                       | Très<br>intéressée                    |
|---|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| 57. Élaborer un plan de réserve de remplacement. ....     | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> |
| 58. Actualiser notre plan de réserve de remplacement..... | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> |

59. Avez-vous d'autres commentaires ou suggestions concernant le service que l'Agence offre à votre coopérative?

---



---



---



---



---



---



---

66

<sub>00</sub> Pas d'autre  
commentaire

**Merci d'avoir accepté de répondre à ce sondage.  
L'Agence apprécie vos commentaires.**

